

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian ini mempelajari analisis mutu pelayanan dan pengaruhnya terhadap keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung. Obyek penelitian ini adalah pasien peserta BPJS ASKES yang sedang mendapatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung khusus di ruang rawat inap VIP Sudha Nirmala. Alasan peneliti mengambil penelitian di ruang rawat inap VIP Sudha Nirmala adalah pasien dengan rawat inap di ruang VIP tetap harus membayar sesuai selisih tarif perda dan BPJS ASKES, serta pasien memiliki kemampuan keuangan sehingga mempunyai kesempatan untuk memilih layanan baik di rumah sakit Pemerintah maupun di rumah sakit swasta yang menjalin kerjasama dengan BPJS, sedangkan pasien BPJS ASKES yang rawat inap sesuai dengan kelas haknya baik di kelas 1 maupun di kelas 2 tidak menambah biaya pelayanan.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini di laksanakan bulan Mei 2014, tempat penelitian di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung yang berlokasi di Jl dr Rivai no.06 Penengahan, Bandar Lampung.

3.3 Bahan dan Metode Pengumpulan Data

Bahan penelitian di peroleh dari berbagai sumber melalui tahapan pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Studi pustaka di lakukan guna memperoleh teori pendukung melalui buku literatur, hasil penelitian, *web site*, dan jurnal ilmiah.

2. Pengumpulan Data Empiris

Data empiris merupakan informasi faktual yang terjadi pada lingkungan penelitian. Sumber data di peroleh dari satuan kerja verifikasi BPJS ASKES Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

3. Penelitian Lapangan

Penelitian di lakukan secara langsung dengan metode wawancara dan penyebaran kuesioner penelitian. Kuesioner yaitu alat pengumpulan data dengan cara memberi daftar pernyataan atau angket penelitian yang telah di siapkan oleh peneliti untuk di isi oleh responden.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan dalam rangka menganalisis dengan membandingkan data visual yang ada pada lokasi penelitian.

3.4 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel “X” dan variabel “Y” Variabel “X” merupakan variabel bebas (Independen), Yaitu mutu pelayanan yang terdiri dari *Preference (X1)*, *Tangible (X2)*, *Reliability (X3)*, *Responsiveness (X4)*, *Assurance (X5)*, *Emphaty (X6)*. Sedangkan variabel “Y”

merupakan variabel terikat (dependen), yaitu keputusan pasien BPJS ASKES memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Tabel 2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Kategori	Skala
Mutu pelayanan (<i>Preference</i>)	Faktor penarik minat pasien terhadap pelayanan kesehatan meliputi 1. Kebersihan ruang tunggu 2. Lokasi tempat pelayanan 3. Tarif pelayanan 4. Kelengkapan pelayanan medis	wawancara	kuesioner	1.STS 2.TS 3.KS 4.S 5.SS	ordinal
Mutu pelayanan (<i>Tangible</i>)	Sesuatu yang dapat dilihat langsung oleh pasien berhubungan dengan pelayanan meliputi : 1. Penampilan petugas 2. Penampilan gedung tempat pelayanan. 3. Kelengkapan Fasilitas pelayanan 4. Pengaturan parkir kendaraan	wawancara	kuesioner	1.STS 2.TS 3.KS 4.S 5.SS	ordinal
Mutu pelayanan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dapat dijanjikan dan akurat meliputi : 1. Keterampilan petugas melakukan prosedur pelayanan 2. Keakuratan pelayanan terhadap keluhan pasien 3. Ketepatan jadwal pelayanan	wawancara	kuesioner	1.STS 2.TS 3.KS 4.S 5.SS	ordinal

Mutu pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	Kesediaan untuk membantu konsumen dengan pelayanan yang cepat meliputi : 1. Kecepatan waktu menunggu pelayanan 2. Sikap tanggap petugas terhadap keluhan pasien 3. Kecepatan pengurusan administrasi	wawancara	kuesioner	1.STS 2.TS 3.KS 4.S 5.SS	ordinal
Mutu pelayanan (<i>Assurance</i>)	Kemampuan petugas untuk mendapatkan kepercayaan meliputi : 1. Keramahan petugas 2. Penjelasan yang cukup mengenai hasil pemeriksaan 3. Rasa aman pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan 4 Kompetensi petugas kesehatan	wawancara	kuesioner	1.STS 2.TS 3.KS 4.S 5.SS	ordinal
Mutu pelayanan (<i>Empathy</i>)	Perhatian yang bersifat khusus kepada pasien yang meliputi : 1. Petugas kesehatan tahu nama pasien 2. Petugas kesehatan mengetahui kebutuhan pasien 3. Petugas kesehatan menjawab pertanyaan2 pasien dg baik	wawancara	kuesioner	1.STS 2.TS 3.KS 4.S 5.SS	ordinal
Keputusan pasien memilih layanan kesehatan	Keputusan yang membuat pasien memilih pelayanan kesehatan 1.Keputusan untuk tetap memilih kembali layanan kesehatan di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek 2.Keputusan untuk mempromosikan Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Ke orang lain	wawancara	kuesioner	1.STS 2.TS 3.KS 4.S 5.SS	Ordinal

3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.5.1. Uji Validitas Instrumen

Sebelum kuesioner digunakan, maka perlu diuji dahulu validitas dari masing-masing pertanyaan yang ada dalam alat pengambil data ini. Menurut Arikunto (2005) dan Prayitno (2010), uji validitas bertujuan untuk mengukur keabsahan suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan hasil yang akan di ukur secara menyeluruh. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis butir (item) yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap item total per konstruk (construct) dan total seluruh item. Data output SPSS, analisis item atau butir tersebut di nyatakan sebagai corrected item-total correlation dan batas kritis untuk menunjukkan item yang valid pada umumnya adalah 0,30. Sehingga nilai corrected item-total correlation di atas 0,30 menunjukkan item yang valid atau sah.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya untuk mengukur atau menguji apakah kuesioner yang dipakai untuk mengambil data dalam penelitian ini dapat dipercaya atau reliabel digunakan uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien reliabilitas (*Coeffisient of Reliability*). Pada penelitian ini koefisien reliabilitas dilihat dengan menggunakan *Cronbach Alpha* (Davis, 2003:183). Jika nilai koefisien reliabilitas mendekati 1, maka berarti pertanyaan dimaksud semakin reliabel. Batas seberapa besar nilai koefisien reliabilitas bisa menunjukkan pertanyaan yang diuji reliabel atautakah tidak, adalah bila nilai Cronbach Alpha di atas 0,60, jika nilai Cronbach Alpha di bawah 0.60

berarti alat analisis yang digunakan tidak reliabel. Kuesioner dalam penelitian ini telah dilakukan uji validitas dan reabilitas terhadap 20 responden.

Pengujian validitas dan reliabilitas diberlakukan untuk semua variabel (X1,X2,X3,X4,X5,X6,dan Y). Pengukuran validitas dan reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan metode α -Cronbach dengan uji-t.

3.5.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan Preference (X1)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas untuk variabel mutu pelayanan preference menunjukkan bahwa dari 8 butir pernyataan yang di ajukan hanya 4 butir pernyataan yang valid dan reliabel. Oleh karena itu, 4 pernyataan mutu pelayanan preference dapat digunakan, lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Mutu Pelayanan Preference

Indikator	Validitas				Reliabilitas
	Kode Butir	t-hit	t-tab	Kesimpulan	
	2	3	4	5	6
Kebersiha ruang tunggu	P1	2,139		Valid	Reliabel
Lokasi tempat pelayanan	P2	4,283	1.9935	Valid	Reliabel
Tarif pelayanan	P3	3,427		Valid	Reliabel
Kelengkapan pelayanan medis	P4	4,437		Valid	Reliabel

3.5.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan Tangible (X2)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas untuk variabel mutu pelayanan tangible menunjukkan bahwa dari 5 butir pernyataan yang di ajukan hanya 4 butir pernyataan yang valid dan reliabel. Oleh karena itu, 4 pernyataan dimensi mutu tangible dapat digunakan, lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Hasi Uji Validitas dan Realibilitas Mutu Pelayanan Tangible

Indikator	Validitas				Reliabilitas
	Kode Butir	t-hit	t-tab	Kesimpulan	
	2	3	4	5	
Penampilan petugas	P5	2,038		Valid	Reliabel
Penampilan gedung tempat pelayanan.	P6	3,287	1.9935	Valid	Reliabel
Fasilitas pelayana	P7	3,628		Valid	Reliabel
Pengaturan parkir kendaraan	P8	3,438		Valid	Reliabel

3.5.5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan Reliability (X3)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas untuk variabel mutu pelayanan reliability menunjukkan bahwa dari 3 butir pernyataan yang di ajukan semua pernyataan valid dan reliabel. Oleh karena itu,3 pernyataan mutu pelayanan reliability dapat di gunakan,lihat pada tabel di bawah ini

Tabel 5. Hasi Uji Validitas dan Realibilitas Mutu Pelayanan Reliability

Indikator	Validitas				Reliabilitas
	Kode Butir	t-hit	t-tab	Kesimpulan	
	2	3	4	5	
Keterampilanpetugas melakukan prosedur pelayanan	P9	3,744		Valid	Reliabel
Keakuratan pelayanan terhadap keluhan pasien	P10	3,445	1.9935	Valid	Reliabel
Ketepatan jadwal pelayanan	P11	3,546		Valid	Reliabel

3.5.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan Responsivenes (X4)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas untuk variabel mutu pelayanan responsivenes menunjukkan bahwa dari 3 butir pernyataan yang di ajukan semua pernyataan valid dan reliabel. Oleh karena itu,3 pernyataan mutu pelayanan responsivenes dapat di gunakan,lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6. Hasi Uji Validitas dan Realibilitas Mutu Pelayanan Responsivines**3.5.7.**

Indikator	Validitas				Reliabilitas
	Kode Butir	t-hit	t-tab	Kesimpulan	
	2	3	4	5	
Kecepatan waktu menunggu pelayanan	P12	4,231		Valid	Reliabel
Sikap tanggap petugas terhadap keluhan pasien	P13	3,655	1.9935	Valid	Reliabel
Kecepatan pengurusan administrasi	P14	3,787		Valid	Reliabel

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan Assurance (X5)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas untuk variabel mutu pelayanan assurance menunjukkan bahwa dari 7 butir pernyataan yang di ajukan hanya 4 butir pernyataan yang valid dan reliabel. Oleh karena itu, 4 pernyataan dimensi mutu assurance dapat di gunakan,lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7. Hasi Uji Validitas dan Realibilitas Mutu Pelayanan Assurance

Indikator	Validitas				Reliabilitas
	Kode Butir	t-hit	t-tab	Kesimpulan	
	2	3	4	5	
Keramahan petugas	P15	3,772		Valid	Reliabel
Penjelasan yang cukup mengenai hasil pemeriksaan	P16	3,372	1.9935	Valid	Reliabel
Rasa aman pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan	P17	3,765		Valid	Reliabel
Kompetensi petugas kesehatan	P18	3,567		Valid	Reliabel

3.5.8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan Empathy (X6)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas untuk variabel mutu pelayanan empathy menunjukkan bahwa dari 4 butir pernyataan yang di ajukan hanya 3 butir pernyataan yang valid dan reliabel.

Tabel 8. Hasi Uji Validitas dan Realibilitas Mutu Pelayanan Empathy

Indikator	Validitas				Reliabilitas
	Kode Butir	t-hit	t-tab	Kesimpulan	
	2	3	4	5	
Petugas kesehatan tahu nama pasien	P19	3,058		Valid	Reliabel
Petugas kesehatan mengetahui kebutuhan pasien	P20	3,768	1.9935	Valid	Reliabel
Petugas kesehatan menjawab pertanyaan2 pasien dg baik	P21	3,267		Valid	Reliabel

3.5.9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keputusan Memilih(Y)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas untuk variabel (Y) keputusan memilih menunjukkan bahwa dari 4 butir pernyataan yang di ajukan hanya 2 butir pernyataan yang valid dan reliabel.

Tabel 9. Hasi Uji Validitas dan Realibilitas untuk variabel keputusan memilih (Y)

Indikator	Validitas				Reliabilitas
	Kode Butir	t-hit	t-tab	Kesimpulan	
	2	3	4	5	
-Keputusan untuk tetap memilih kembali layanan kesehatandi Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek	P22	3,298		Valid	Reliabel
	P23	3,321		Valid	Reliabel
-Keputusan untuk menjanjikan RSAM					

--	--	--	--	--	--

3.6 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, obyek, transaksi atau kejadian untuk dipelajari (Kuncoro,2001:22). Dalam penelitian ini populasi yang di maksud adalah pasien BPJS ASKES yang rawat inap di Rumah Sakit Dr H Abdul Moeloek Propinsi Lampung berdasarkan data Tahun 2013 berjumlah 8.049 pasien.

2. Metode Pengambilan Sampel

Moh Nazir (2009:271), menyatakan bahwa sebuah sampel adalah bagian dari populasi. Survey adalah suatu prosedur dimana hanya dari sebagian dari populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi.

Hair (2006:197), menyatakan bahwa untuk analisis regresi linear berganda diperlukan minimal 50 sampel dan lebih disarankan 100 sampel bagi kebanyakan penelitian. Besar sampel yang di ambil mengacu kepada pendapat Slovin (Umar,2003) dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{n \cdot N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Toleransi ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir 0,1

$$N = \frac{86.049}{1 + 86049(0,1)^2} = 99,86 = 100 \text{ pasien}$$

Diperoleh jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 100 pasien.

3.7 Metode Pengukuran Instrumen

3.7.1 Penilaian dan Pengelompokan Data

Sebuah data terkumpul melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditetapkan, selanjutnya dilakukan proses penilaian dan pengkodean data. Tahapan penilaian dan pengkodean sebagai berikut :

1. *Editing*

Pemeriksaan terhadap data atau jawaban dari kuesioner untuk menjaga ketepatan dan kelengkapan jawaban, sehingga dapat memudahkan dalam pengolahan data selanjutnya.

2. *Coding*

Mengklasifikasikan data yang telah diperiksa dari masing-masing variable untuk dilakukan penandaan dengan kode tertentu dari ukuran penelitian yang digunakan. Setiap jawaban diberi kode dengan angka-angka yang sesuai dan telah disediakan berupa kotak yang letaknya disebelah kanan kuesioner. *Coding* yang disediakan adalah 1,2,3,4,dan 5, fungsinya untuk memudahkan pada saat analisa data dan mempercepat proses entry data.

3. *Entry Data*

Kegiatan memasukkan jawaban dari kuesioner yang telah diberikan kode-kode jawaban kedalam computer untuk dilakukan analisa data dengan menggunakan perangkat lunak computer.

4. *Cleaning Data*

Kegiatan pengecekan kembali data yang telah dientri, apakah ada kesalahan atau tidak. Setelah itu dilakukan pengolahan data dilanjutkan dengan analisis data dengan menggunakan perangkat lunak komputer.

3.7.2. Analisis Data

Model analisa yang digunakan untuk menguji hasil penelitian ini adalah :

1. *Uji T*

Uji t berfungsi untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)". Uji t dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut: (Hasan, 2002:126)

$$t = \frac{b_i - b_{Bi}}{S_{b_i}}$$

b_i = nilai koefisien regresi

B_i = nilai koefisien regresi untuk populasi

S_{b_i} = kesalahan baku koefisien regresi

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau bisa juga dengan signifikansi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih besar dari 0,05. dari keterangan tersebut dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternatif (H_a) 1,2 dan 3 tersebut ditolak atau diterima.

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah:

- 1) Nilai t hitung $< t$ tabel, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak
- 2) Nilai hitung $> t$ tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif diterima (H_a) diterima,
- 3) Nilai hitung $\geq t$ tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif diterima (H_a) diterima.

atau dengan melihat signifikan t , yaitu:

- 1) Signifikan $t < 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.
- 2) Signifikan $t > 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) akan diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.
- 3) Signifikan $t \leq 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

2. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Uji F dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

dimana:

- R = koefisien korelasi linier berganda
- n = banyaknya data
- k = banyaknya variabel bebas

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya membandingkan nilai F hitung dengan F tabel atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi F lebih kecil atau sama dengan $0,05$ atau signifikansi F

lebih besar dari 0,05. Dari keterangan diatas, dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol atau hipotesis alternatif tersebut ditolak atau diterima.

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

1) Nilai F dihitung $< F$ tabel maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif ditolak

2) Nilai F hitung $> F$ tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima atau dengan melihat Signifikansi F, yaitu:

1. Signifikansi F $\leq 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima

2) Signifikansi F $\geq 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak

Dalam penelitian ini juga dihitung SE (Sumbangan Efektif) yang digunakan untuk menguji variabel bebas mana paling dominan mempengaruhi variabel terikat dan juga melihat kontribusi per variabel ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$). Adapun perhitungan nilai SE ini dapat diketahui dengan menggunakan koefisien determinan r^2 . Dimana r^2 mengukur proporsi (bagian) atau prosentase total variasi dalam Y yang dijelaskan oleh model regresi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Rumus Sumbangan Efektif (SE) adalah:

$$SE = r^2 \times 100\%$$

3.7.3 Alat Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis dengan metode Regresi Linear Berganda dengan bantuan program SPSS 13 untuk dapat memberikan kejelasan hasil penelitian dan untuk menjawab tujuan penelitian.